



Servicepunkt Hemse

Beställare **Stefan Perssson**
Framtagen av Uppdragsledare
Ärendenummer **2019/1161**
Datum 2022-11-23

Innehåll

1. Inledning	2
1.1 Bakgrund	2
1.2 Syfte.....	2
1.3 Mål för uppdraget.....	2
2. Förutsättningar	3
2.1 Uppdragets tidsram	3
2.2 Principer för verksamheten.....	3
2.3 Ekonomiska förutsättningar	3
3. Styrning och ledning	3
3.1 Beställare	3
3.2 Uppdragsledare	3
3.3 Intressenter	3
4. Beskrivning och avgränsning	4
4.1 Genomförande	4
4.2 Kopplingar till andra uppdrag och projekt	4
4.3 Avgränsningar	5
5. Rapportering och resultatöverlämning	5
5.1 Återrapportering	5
6. Underskrift	5

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Region Gotland delar med övriga kommuner och regioner i Sverige de ekonomiska utmaningar som den offentliga servicen står inför. Region Gotlands förutsättningar för att hantera dessa utmaningar ser dock något annorlunda ut i jämförelse med andra kommuner och regioner. Främst med anledning av Gotlands ö-läge utan fast landförbindelse.

För att säkra ett långsiktigt hållbart serviceutbud har Region Gotland tagit fram en strategi som syftar till att fastställa en strategisk inriktning för hur Region Gotlands servicestruktur ska utvecklas geografiskt. Regionfullmäktige antog 2018 servicestrategin ”Ett långsiktigt hållbart serviceutbud på Gotland 2019-2030”. Upprinnelsen till strategin är uppdraget att se över den struktur för serviceorterna som fastställdes i Vision Gotland 2025.

I grunden handlar strategin om geografin för den platsbundna servicen som Region Gotland tillhandahåller, såsom skolor, vårdinrättningar och kultur- och fritidsverksamheter. För att optimera effekter för målgrupper och intressenter bör utvecklingen av den platsbundna servicen ses i sammanhanget av dess påverkan på den lokala och regionala attraktionskraften samt den regionala utvecklingen i stort. Ett konkret sätt att förverkliga strategin är att utveckla ett koncept med så kallade *servicepunkter*.

Servicepunkter har upprättats i andra regioner/kommuner i Sverige och det finns inspiration och lärdomar att ta del av som kan ligga till grund för det här uppdraget. Ordet servicepunkt har ingen allmängiltig definition utöver att det är en funktion som samlar viss service. Det kan handla om både offentlig- och/eller kommersiell service. I vissa fall är en servicepunkt något som finns i den lokala dagvarubutiken, i andra fall handlar det mer om ett slags medborgarkontor. Vad servicepunkterna på Gotland ska innehålla kommer styras av de lokala förutsättningarna och användarnas behov.

Ett stort arbete gjordes under 2020 för att utreda förutsättningarna inför att arbeta med servicepunkter på Gotland. I arbetet undersöktes då också möjligheten till en servicepunkt även på Östergarnslandet. Beslut fattades om att enbart börja testa servicepunkt på Hemse, på grund av att det är där har Region Gotland har regionala arbetsplatser idag, och eftersom Stärkta bibliotek gjorde en fördjupning kring servicebehov i Hemse, där Region Gotland också har en kommunägd lokal. Den dåvarande projektgruppen arbetade också fram goda behovsanalyser och omvärldsanalyser i samverkan med boende, besökare och företag på Hemse samt samlade in goda exempel från andra kommuner. Under våren 2022 tas ett omtag utifrån detta material med ett uppdrag för att lansera en pilot för en servicepunkt på Hemse med fokus på offentlig service.

1.2 Syfte

Region Gotland ska bidra till en ökad attraktionskraft över hela ön genom att den service som finns närmast invånarna utvecklas och stärks genom inrättande av servicepunkter. Servicepunkten innefattar redan befintliga funktioner som effektiviseras och optimeras för att tillgodose framtidens behov – fokus är på Region Gotlands egen service.

1.3 Mål för uppdraget

Målet är att säkerställa att Region Gotlands service utvecklas så att den bidrar till en långsiktigt hållbar regional utveckling, där hela Gotland ska vara attraktivt för boende, besökare och näringsliv. Detta ska ske genom en anpassning till rådande och förväntade förutsättningar och resurser, för att kunna leverera en kostnadseffektiv välfärd och

rättssäker service med hög tillgänglighet, valfrihet och god kvalitet. Grundtanken är att bidra med god tillgänglighet till offentlig service för medborgare och besökare.

Konkret är målet för uppdraget att implementera och lansera en pilot för Servicepunkt Hemse under våren 2022 som fokuserar på den offentliga servicen. Servicepunkten kommer vara en grund att utveckla utifrån i dialog med användarna, vara integrerad på kommunhuset på Hemse. Uppdraget ska också innan avslut leverera en dokumentation om arbetsprocess, lärdomar och förslag på nästa steg.

2. Förutsättningar

- Servicepunkten kommer att finnas i kommunhuset på Hemse, och involvera Regionupplysningen och biblioteket.
- Servicepunkten kommer fokusera på den offentliga servicen.
- Servicepunkt Hemse är ett test som kommer drivas under våren 2022 och kommer resultera i en grund att utveckla vidare.
- Servicepunkten utformas utifrån rådande pandemi, och hur den påverkar ex. resursfördelningen mellan Visby och Hemse för Regionupplysningen.
- Arbetet med modell och implementering av piloten på Hemse utgår från det material som tidigare projektgrupp arbetat fram.
- Återkoppling sker till ledningsgruppen för Regional Utveckling och till ledningsgruppen för Kultur och Fritid.
- Löpande kommunikation till externa och interna intressenter görs av kommunikatör.

2.1 Uppdragets tidsram

Uppdragsstart: 2022-01-01

Uppdraget avslutas: 2022-06-31

(till följd av pandemiutveckling kan uppdraget komma att förlängas bortom slutdatum)

2.2 Principer för verksamheten

- Användarfokus – Region Gotland utvecklar för att möta våra användares behov
- En iterativ process där intressenterna får ge återkoppling för förbättring – som tas vidare i den långsiktiga utvecklingen av servicepunkter på Gotland.
- Samverkan över enheter, verksamheter och förvaltningar
- Lärande och utveckling

2.3 Ekonomiska förutsättningar

Arbetet sker i linjen och innefattar till allra största del arbetstid.

3. Styrning och ledning

3.1 Beställare

Stefan Persson, Utvecklingsdirektör

3.2 Uppdragsledare

Nathalie Ahlstedt Mantel, verksamhetsutvecklare 30 %

Arbetsgrupp: Malena Bendelin, Strateg landsbygdsutveckling, Cecilia Herdenstam, länsbiblioteken och Marie Flemström, Regionupplysningen, Peter Häggbom Norrby, kommunikationsstrateg. Medarbetare inom respektive enhet.

3.3 Intressenter

Externa intressenter:

- Boende på Hemse och Sudret, samt personer som använder Hemse som en nod för service.
- Närings- och föreningsliv på Hemse och Sudret
- Boende, besökare och företag på Gotland som på övrigt sätt berörs av denna eller av eventuellt kommande servicepunkter och dess utformning.

Interna intressenter på Region Gotland:

- Medarbetare inom Hemse Bibliotek
- Medarbetare inom Regionupplysningen i Hemse och Visby
- Ledningsgruppen för Regional Utveckling
- Medarbetare inom avdelningen för Regional utveckling
- Medarbetare inom Kultur – och Fritid, Enheten för biblioteken på Gotland och Länsbiblioteket.
- Teknikförvaltningens fastighetsavdelning
- Annan offentlig service på Hemse
- Medarbetare på Region Gotland som kan nyttja arbetsplatser och mötesrum på Hemse.

4. Beskrivning och avgränsning

4.1 Genomförande

- **Inläsning av tidigare material**
 - Uppdraget utgår från det material som tidigare tagits fram. Arbetsgruppen läser igenom.
- **Uppstartsmöten**
 - Uppdragsledare har möten med alla involverade för omtag och nystart.
- **Omforma dokumentation + ny aktivitetsplan**
 - Nytt uppdragsdirektiv och aktivitetslista tas fram av arbetsgruppen och godkänns av beställare.
- **Löpande intern förankring och kommunikation**
 - Kommunikation till externa och interna intressenter för att kommunicera förändringen och utvecklingen sker löpande och vid behov under uppdragsperioden.
- **Framtagande av modell**
 - Vad ska servicepunkten innehålla? Vilken typ av servicetjänster ska finnas? Arbetsgruppen tar fram förslag - beslut från beställare.
- **Implementering av testmodell på Hemse**
 - Uppbyggnad upp servicepunkten på Hemse.
- **Utvärdering**
 - Har testmodellerna gett önskad effekt? Ska vi fortsätta med de och addera ytterligare servicepunkter till? Hur integrera i linjeverksamheten?

Vad har vi lärt oss om processen för att lansera en servicepunkt?

• Uppdragsavslut

- Återkoppling till beställare, och interna och externa intressenter. Avslut av uppdraget.
- Återkoppling till politiken kring hur uppdraget utförts, utvärderats och bör utvecklas framöver in i nya uppdrag om servicepunkter

4.2 Kopplingar till andra uppdrag och projekt

- Ett långsiktigt hållbart serviceutbud på Gotland 2019-2030 RS 2012/439
- Uppdrag - Effektivisera och minska regionens lokalkostnader RS 2019/972
- Lokala utvecklingsplaner för Storsudret, Östergarnslandet, Hemse & Fårö
- Bo, leva och verka på hela Gotland RS 2019/1159
- Digitalt först – med användaren i fokus
- God och nära vård
- Stärkta bibliotek
- Framtidens arbetsplatser
- Kontaktcenter inom FramSam
- Regionalt serviceprogram för kommersiell service (RSP)
- Regionupplysningens nya uppdrag kring enkla medborgarfrågor

4.3 Avgränsningar

Uppdraget kommer ta fram och implementera en pilot för servicepunkt på Hemse med fokus på offentlig service. Kommersiell service kommer inte inkluderas i piloten. Servicepunkten finns fysiskt i kommunhuset på Hemse. Regionupplysningen och biblioteket kommer att delta i arbetet. Uppdraget kommer inte ta fram ytterligare omvärldsanalyser, behovsanalyser eller annan research, utan kommer utgå från det goda arbete som gjorts innan. Intressenterna kommer istället få ge feedback på servicepunkten under utvecklingens gång. Uppdraget tar löpande till sig och analyserar ny kunskap från andra parallella projekt, såsom framtidens arbetsplatser, som kan komma att påverka arbetet.

5. Rapportering och resultatöverlämning

5.1 Åtterrapporering

- Arbetsgruppen rapporterar resultat och lärdomar till boende, besökare och företagare på Hemse i juni 2022.
- Arbetsgruppen rapporterar till RULG, ledningsgruppen för kultur och fritid samt andra interna intressenter med ett möte för att presentera dokumentation, lärande och förslag på nästa steg under juni 2022. Beställaren avslutar sedan uppdraget.
- Arbetsgruppen rapporterar resultat och lärdomar till medarbetare inom Region Gotland i juni 2022.
- Återkoppling och presentation till Regionstyrelsen

6. Underskrift

Direktivet ska skrivas under av beställaren och uppdragsledaren.

Underskrift beställare

Underskrift uppdragsledare

Datum, namn, befattning

Datum, namn, befattning